

Az önértékelés konszenzusos eredményei

1. kritérium

Vezetés

1.1. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a szervezet számára, kialakítsa a szervezet jövőképét, küldetését és értékrendjét, és menedzselje a szervezet változásait?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
93	<p>A könyvtár jövőképének és küldetésnyilatkozatának elkészítése a vezetés, valamint a munkatársak aktív részvételével történt. A végleges változat a munkatársak konszenzusos véleményét tükrözi.</p> <p>A vezetés folyamatosan figyelemmel kíséri a társadalmi környezetet, a könyvtárügyet, a felsőoktatást – azon belül az egyetemet – érintő változásokat, és rövid időn belül, innovatív módon reagál azokra a munkatársak bevonásával.</p> <p>A stratégiai célkitűzéseket és intézkedéseket a küldetésre és a jövőképre alapozva dolgozták ki.</p> <p>A hatékony, minőségi munkavégzés érdekében törekszünk a vezetés és a</p>	<p>A szervezeti kultúra megerősítése a csatlakozó tagkönyvtárak esetében is.</p> <p>A kommunikáció és a kapcsolat további erősítése az egyetemi felső vezetéssel.</p>	<p>Szervezeti kultúra felmérése a tagkönyvtárak részvételével. HATÁRIDŐ: 2017. december 31. FELELŐS: Figula Anikó</p> <p>Évente egy alkalommal a szenátus előtt beszámoló a könyvtár munkájáról.</p> <p>A munkatársi értekezletre a Kancellárt meghívjuk. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p>

<p>munkatársak közötti bizalom és tisztelet erősítésére, a könyvtár értékrendjét mindenkor szem előtt tartjuk.</p> <p>Az operatív feladatok az éves munkatervben realizálódnak a stratégiai tervben megfogalmazott célkitűzések szerint.</p> <p>A könyvtárban a partnerközpontú működés érdekében a kommunikáció hatékonyan, több fórumon zajlik: e-mail, belső blog, honlap, faliújság, értekezletek, személyes és telefonos egyeztetés – ennek részletes szabályozása az intézmény kommunikációs tervében történik.</p> <p>A jövőkép, a küldetésnyilatkozat és a stratégiai terv minden érdekelt számára hozzáférhető a honlapon, belső blogon.</p>		
---	--	--

1.2. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy biztosítsa a szervezet irányítási rendszerének kialakítását és folyamatos fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
93	<p>A könyvtárban a munkatársak által választott Minőségirányítási Tanács működik, saját ügyrend szerint. Feladatköre jól körülhatárolt, vezetője megfelelő felhatalmazással rendelkezik. A könyvtárvezető a MIT munkájában állandó meghívott tagként vesz részt.</p> <p>A minőségfejlesztéssel kapcsolatos feladatoknak több kijelölt felelőse van, akik az adott feladathoz megfelelő hatáskörrel rendelkeznek. Munkájukat felhatalmazás alapján végzik.</p> <p>A minden kolléga bevonását igénylő kérdések megvitatása csoportmunka formájában valósul meg. A munkatársak rendszeres belső minőségfejlesztési képzéseken, szakmai napokon vesznek részt.</p> <p>A munkatársakat érintő változásokat a vezetés rendszeresen kommunikálja, indokolja és egyeztet az érintettekkel.</p>	<p>A csoportmunka hatékonyságának növelése, a TQM-alapelvek széles körű erősítése a kollégák körében.</p>	<p>A csoportszemlélet erősítése csapatépítő tréningek, belső képzések, közös programok segítségével.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó, MIT</p>

1.3. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy példát mutasson és ösztönözze, támogassa a munkatársakat?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>A vezetés a munkatársakat minden, a könyvtárral kapcsolatos kérdésről folyamatosan tájékoztatja a munkatársi értekezleteken és egyéb kommunikációs csatornákon keresztül.</p> <p>A könyvtár vezetése a pénzügyi források és feladatok függvényében támogatja a munkatársak önképzését és továbbképzését.</p> <p>A munkatársak ötleteket és javaslatokat tehetnek a szolgáltatások fejlesztésére.</p> <p>A vezetés nyilvános szóbeli dicsérettel, jutalomszabadsággal ismeri el a kollégák munkáját.</p> <p>Az igazgató a munka és magánélet egyensúlyát biztosítja a kollégák számára, az egyéni igényekhez alkalmazkodik. Az intézményben a munkavégzés rugalmas munkarend szerint történik.</p>	<p>A könyvtárosi munka magasabb szintű elismertetése az egyetem vezetésével.</p>	<p>Az anyagi, erkölcsi elismerés lehetőségeinek keresése.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó, FDSZ</p>

1.4. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy együttműködjön a szervezet partnereivel?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88	<p>A könyvtár kezdeményező és rendszeres kapcsolatot alakított ki az egyetem vezetésével mint kiemelt partnerrel: rendszeresen tájékoztatja a vezetőséget a könyvtár helyzetéről, munkájáról írásban és szóban egyaránt.</p> <p>A könyvtár a könyvtárhasználók mint közvetlen partnerek igényeit kiszolgálja, együttműködik velük. pl. elektronikus ZH-k lebonyolítása a könyvtár területén, konferenciák, előadások befogadása, alkalmazkodás a hallgatók egyedi igényeihez (pl. boxok foglalása)</p> <p>Erős kapcsolat épült ki a vezetés és az egyetem oktatási és egyéb szervezeti egységei között, rendszeres a kapcsolat az egyetem szolgáltató központjával, valamint a HÖK-kel.</p> <p>Az EK a fenntartó által együttműködési megállapodásokat kötött közoktatási intézményekkel, kórházzal.</p>	<p>A külső partnereink véleményének megismerése.</p> <p>Szorosabb együttműködés a városi kulturális intézményekkel.</p> <p>Tovább erősíteni az EK hírnevét a használók és leendő könyvtártagok, partnerek, társadalom széles körében.</p>	<p>A külső partnereink elégedettségének kérdőíves felmérése. HATÁRIDŐ: 2017. március 31. FELELŐS: MIT</p> <p>Kapcsolatfelvétel közös rendezvények szervezése érdekében. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p> <p>A médiaszereplések növelése HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Hegedüs Péter</p>

<p>Törekszünk a könyvtár jó hírének megőrzésére, könyvtárunk elismertségére, népszerűsítésére.</p> <p>A helyi és országos szakmai és érdekvédelmi szervezetekben tagként, vezetőségi tagként is képviseljük a könyvtárügyet, a könyvtárat.</p> <p>A vezetés rendszeresen delegálja a kollégákat különféle szakmai rendezvényekre, amelyekről a résztvevők belső képzés keretében megosztják tudásukat, információikat.</p>		
--	--	--

1.5. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a munkatársak körében megerősítse a minőségkultúrát?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
93	<p>A vezetés gondoskodik a munkatársak rendszeres minőségügyi képzéséről (belső képzések, szakmai napok, szakértők előadásai). Részt veszünk a Könyvtári Intézet akkreditált minőségfejlesztési képzéseiben.</p> <p>Az EK valamennyi munkatársát bevonja a minőségfejlesztéssel kapcsolatos elképzelések és feladatok megvalósításába, lehetőséget biztosít csoportmunkára.</p> <p>Az elért sikereket minden munkatárs jól ismeri, bizonyos, nagyobb horderejű eseményeket közösen is megünneplünk.</p> <p>A könyvtár vezetése meghallgatja a munkatársak véleményét a szervezettel kapcsolatos kérdésekről és lehetőség szerint figyelembe veszi javaslataikat.</p>	<p>Az egyetemi integráció következtében a hozzánk csatlakozó könyvtárak és munkatársak teljes körű bevonása a minőségirányítás folyamatába.</p>	<p>A csoportszemlélet erősítése csapatépítő tréningek, belső képzések, közös programok segítségével.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó, MIT</p>

2. kritérium

Stratégia és tervezés

2.1. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a szervezet stratégiáját meghatározó külső és belső információkat?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>A megváltozott körülmények, környezeti tényezők hatására évente elvégezzük a PGTTJ- és SWOT-analízist, amelynek alapján – ha szükséges – a stratégiai tervünket módosítjuk.</p> <p>Az EK a magyarországi felsőoktatás és a könyvtárügy helyzetéről rendszeres sajtófigyelést végez, melyet az egyetem vezetéséhez is eljuttat.</p> <p>A külső kapcsolatok kialakítása érdekében a könyvtár kommunikációs tervet és partnerkezelési szabályzatot készített.</p> <p>A könyvtár gyűjti és elemzi a működésére vonatkozó adatokat, és a szükséges beavatkozásokkal érvényesíti a PDCA ciklust.</p> <p>Az egyetem és külső szervezetek számára évente egy alkalommal statisztikát, beszámolót készítünk.</p>	<p>A partnerkapcsolati háló kiegészítése külföldi intézményekkel.</p>	<p>Kapcsolatfelvétel az egyetem Tudományszervezési és Nemzetközi Kapcsolatok osztályával, a külföldi intézményekkel való lehetséges együttműködés céljából.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Hubay Miklós, Farkas Renáta</p>

2.2. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a meglévő és a lehetséges partnerek jelenlegi és jövőbeni elvárásait?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>A rendszeres használói elégedettségméréseket és igényfelméréseket végzünk, az eredményeket felhasználjuk a szolgáltatások korrekciójára (PDCA).</p> <p>Az intézmény a meglévő partnereivel folyamatosan tartja a kapcsolatot. Rendszeresen figyeljük a hallgatói létszámok alakulását, az egyetemi képzés szerkezetét.</p> <p>Rendezvények alkalmával a lehetséges partnerjelöltekkel felvesszük a kapcsolatot.</p> <p>A fenntartó számára éves beszámolót készítünk, amelyben tájékoztatást adunk a könyvtár stratégiai tervének megvalósításáról, operatív céljairól és elvégzett feladatairól.</p>	<p>A fenntartó véleményének, elképzeléseinek, könyvtárral összefüggő terveinek alapos megismerése, elemzése.</p> <p>A külső partnereink véleményének megismerése és beépítése a fejlesztési terveinkbe.</p>	<p>Konzultáció a fenntartóval az elvárások, tervek pontos megismerése érdekében. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p> <p>A külső partnereink elégedettségének kérdőíves felmérése. HATÁRIDŐ: 2017. március 31. FELELŐS: MIT</p>

2.3. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy kialakítsa stratégiáját, annak felülvizsgálatát és aktualizálását?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>A stratégiai terv valamennyi munkatárs véleményének figyelembe vételével, konszenzus alapján készült el. Kidolgozásakor figyelembe vettük az EK korábban készült stratégiai terveit, a Széchenyi István Egyetem stratégiai tervét és intézményfejlesztési tervét, a könyvtárszakma hazai és nemzetközi trendjeit, illetve a könyvtárhasználók körében végzett felméréseket. Tartalmazza és felhasználja a munkatársak által készített SWOT- és PGTTJ-elemzést.</p> <p>A stratégiai terv céljainak megvalósítása érdekében konkrét cselekvési terv készül (munkaterv) konkrét időpontok és felelősök megjelölésével. A stratégiai terv évente egy alkalommal felülvizsgálatra kerül.</p>	<p>Az egyetemi integráció következtében a hozzánk csatlakozó könyvtárak és munkatársak teljes körű bevonása a minőségirányítás folyamatába.</p>	<p>Az integráció miatt módosítjuk a könyvtár alapidokumentumait (SZMR, HSZ, GYSZ, stb.). HATÁRIDŐ: 2016. december 31. FELELŐS: Figula Anikó</p>

2.4. Mit tesz a szervezet, hogy stratégiáját megismertesse és megvalósítsa az egész szervezetben, a kulcsfolyamatok rendszerén keresztül?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>A könyvtár vezetése a munkatársi értekezleteken rendszeresen informálja a munkatársakat a kulcsfontosságú területek alakulásáról. Tájékoztat a stratégiai terv és a cselekvési terv megvalósulásáról és az aktuális feladatokról. .</p> <p>Az egyetem vezetése részletes tájékoztatást kap a beszámolókon (tervezett, ad hoc) a könyvtár által kitűzött célokról és fejlesztési tervekről.</p> <p>A fejlesztéseket és a szolgáltatások terén történt változásokat a könyvtár rendszeresen kommunikálja a partnerek felé saját kommunikációs csatornáin keresztül.</p> <p>Folyamatosan figyeljük a minőségfejlesztésben kiírt pályázatokat, amiken lehetőségeinkhez mérten részt veszünk.</p>	<p>A munkatársak gyakoribb szóbeli tájékoztatása.</p> <p>A fontosabb eseményeket az egyetemi médián túlmutatóan is terjesztjük.</p>	<p>A stratégiai terv megvalósulásáról félévente szóbeli beszámoló a vezető részéről. HATÁRIDŐ: március 31., augusztus 31. FELELŐS: Figula Anikó</p> <p>Az egyetem sajtótitkárának rendszeres tájékoztatása. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Hegedüs Péter</p>

3. kritérium

Emberi erőforrások

3.1. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy stratégiájával összhangban tervezze, működtesse emberi erőforrás politikáját?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>Az egyetem - negatív irányba mutató - humánerőforrás stratégiája által meghatározott kereteken belül a könyvtár munkatársainak kompetenciáit maximálisan kihasználja.</p> <p>Minden munkatársnak érvényes munkaköri leírása van, amelyet változások esetében módosítunk. Tartalmazza a hatáskört, feladatkört, jogkört a munkatársak felelősségét is. A feladatmátrixban személyhez kötődően a feladatok rögzítésre kerültek.</p> <p>Munkacsoportokban, projektcsoportokban hatékonyan dolgozunk, melyekben minden kolléga képességeinek és készségeinek megfelelően vesz/vehet részt.</p> <p>Elkészítettük a könyvtári humánerőforrás-tervet, amelyről az egyetem vezetése rendszeres tájékoztatást kap.</p>	<p>A munkakörülmények egészségre gyakorolt hatásának (fűtés/hűtés) vizsgálata.</p>	<p>Helyszíni vizsgálat kezdeményezése a fűtés/hűtés munkatársakra gyakorolt hatásáról.</p> <p>HATÁRIDŐ: 2016. szeptember 30.</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>A munkatársak között megfelelően működik a belső kommunikáció.</p> <p>A munkavégzéshez szükséges munkakörülmények biztosítottak. A balesetvédelmi, tűzvédelmi és egészségügyi előírások teljesülnek.</p> <p>A munkatársak egyéni érdekeit, igényeit a vezetés figyelembe veszi, az egyenlő bánásmód elve érvényesül.</p> <p>Új munkatársak kiválasztásakor az esélyegyenlőség szempontjait (pl. nemek és korosztályok aránya) figyelembe vesszük.</p> <p>A vezetés rugalmasan kezeli a munkatársak különböző életeseeményeit.</p> <p>A munkatársak számára biztosított a munka és a magánélet közötti egyensúly.</p>		
--	---	--	--

3.2. Mit tesz a szervezet a munkatársak szakmai tudásának, felkészültségének és kompetenciájának meghatározása, továbbfejlesztése és szinten tartása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>A munkatársak képezéseit és egyéb képességeit Kompetenciatáblázatban rögzítettük.</p> <p>A munkaerőmozgás miatt lefedetlenné vált szolgáltatási területekre a lehető legrövidebb időn belül a megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársat delegálunk (pl. továbbképzés). A feladatmátrixban a változásokat nyomon követjük.</p> <p>A vezetés ésszerűen támogatja a munkatársak képzési törekvéseit, egyéni igényeit. Rendelkezünk továbbképzési tervvel, amelynek megvalósítása a pénzügyi keretek függvénye.</p> <p>A szervezeti kultúrában mindenki számára érték a szakmai tudás és a kulturált viselkedés. Törekszünk az új ismeretek és kompetenciák megszerzésére, beépítésére a munkánkba.</p>	<p>Egymás szakterületének részletesebb megismerése, a pontos és következetes információszolgáltatás érdekében.</p>	<p>Célzott belső továbbképzések szervezése. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>A belső továbbképzések előre tervezettek, a témaválasztás a szolgáltatások minőségének javítása, a változások menedzselése érdekében történik.</p> <p>Más munkahelyről érkezett kollégák tapasztalatait és a más könyvtárakban szerzett ismereteket lehetőségeinkhez mérten beépítjük a munkavégzésbe.</p>		
--	---	--	--

3.3. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy bevonja a munkatársakat a folyamatokba a párbeszéd erősítésével és egyes hatáskörök átruházásának segítségével?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>Az intézmény hosszú és rövid távú tervei (munkaterv) a munkatársak javaslatainak összegzésével készül.</p> <p>A vezetés nyitott a munkatársak javaslataira.</p> <p>A szervezeti kultúra javulásának köszönhetően erős az osztályok közötti kommunikáció, hatékony az együttműködés. Az osztályok között összehangolt munka folyik. A munka hatékonysága érdekében munkacsoportok projektcsoporthoz működnek.</p> <p>A vezetés és a munkatársak közötti kommunikáció rendszeresen, több fórumon zajlik.</p> <p>A rendezvények szervezése, pályázatírás közös tevékenység.</p>	<p>Az integráció során csatlakozott tagkönyvtárainkkal összehangoltabb munkakapcsolat kialakítása.</p>	<p>Tagkönyvtárainkkal többoldalú munkamegbeszélések, konzultációk lebonyolítása.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó</p>

3.4 Mit tesz a szervezet a munkatársak teljesítményének elismerése, értékelése és jutalmazása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
93	<p>Az egyetem egységes teljesítményértékelési rendszert dolgozott ki, ezt alkalmazzuk a könyvtárban is. Minden évben május-június hónapban elkészíti a vezető a munkatársak értékelését, melyet az osztályvezetőkkel egyeztet. Az értékelés szempontjait és eredményét a vezető a munkatársakkal négy szemközt, részletesen megbeszéli.</p> <p>A munkatársak kiemelkedő munkáját, plusz feladatokban való részvételét szóban és írásban a vezető dicséri, a feladattól függően jutalomszabadságot ad. Támogatja a rugalmas munkarendet, a Kollektív szerződés szerinti béren kívüli juttatásokat (pl. lakásvásárlási/felújítási támogatás)</p>	A könyvtárosi munka magasabb szintű elismertetése az egyetem vezetésével.	<p>Előterjesztés az egyetem vezetése és a szakszervezet felé új erkölcsi elismerések adományozására.</p> <p>HATÁRIDŐ: 2017. március 15.</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó</p>

4. kritérium

Partnerkapcsolatok

4.1. Mit tesz a szervezet a külső kapcsolatok menedzselése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>A partnerközpontú működés érdekében azonosítottuk külső-belső partnereinket, aktuális partnerlistával rendelkezünk, évente felülvizsgáljuk azt.</p> <p>A fenntartó értékelte a Könyvtár munkáját, további együttműködéséről biztosított bennünket. (lásd. Fenntartói vélemény)</p> <p>A panaszokat kidolgozott eljárás szerint kezeljük. (Lásd: Panaszkezelési szabályzat). Az észrevételeket panaszládában, illetve az azonnal orvosolható problémákat füzetben gyűjtjük, intézünk azok megoldásáról.</p> <p>Rendszeresen használói igény- és elégedettségmérést végzünk, elemezzük, a szolgáltatásokat ennek megfelelően fejlesztjük.</p>	<p>A külső partnerek véleményének megismerése.</p>	<p>A külső partnereink elégedettségének kérdőíves felmérése. HATÁRIDŐ: 2017. március 31. FELELŐS: MIT</p>

4.2 Milyen intézkedések biztosítják a pénzügyi erőforrások menedzselését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
94	<p>Könyvtárunkban térítéses szolgáltatásokkal is a felhasználók rendelkezésére állunk. Saját bevételünk növelésére a másolás, nyomtatás, kutatószobák bérlete, információbróker-szolgáltatás, késedelmi, beiratkozási és kártyadíj adnak lehetőséget.</p> <p>A térítéses szolgáltatások árai reális számításokon alapulnak, az esélyegyenlőség figyelembevételével és a fenntartó intézmény koncepciójával összhangban.</p> <p>A Pályázati Irodával szorosan együttműködve törekszünk a pályázati források állománygyarapítási célokra történő kiaknázására.</p> <p>Folyamatosan figyeljük a megjelenő pályázati felhívásokat, amennyiben lehetőségünk van rá, pályázunk is.</p> <p>A könyvtár Prospero Partner Pontként működik, amelynek</p>	<p>Térítéses szolgáltatások díjainak évenkénti felülvizsgálata.</p>	<p>A Használati szabályzat módosítása a térítéses szolgáltatások vonatkozásában. HATÁRIDŐ: minden tanév kezdete FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>forgalma után az Egyetem – szerződés alapján – jutalékban részesül</p> <p>A munkatársi értekezleteken a kollégák folyamatos tájékoztatást kapnak a pénzügyi erőforrások alakulásáról.</p>		
--	--	--	--

4.3. Mit tesz a szervezet az ingatlan, berendezések, eszközök, anyagok és készletek, illetve a használt technológiák menedzselése érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>A munkatársak anyag- és energiatakarékosságra valamint a környezettudatos magatartásra törekszenek, és erre ösztönzik a felhasználókat is.</p> <p>A használt papírokat szelektíven gyűjtjük és újrahasznosítjuk. (lásd: Anyag- és energiatakarékosságra tett intézkedések a SZE Egyetemi Könyvtárban)</p> <p>Az Egyetemen központosított közbeszerzés van a működés minden területén. Ennek megfelelően a Könyvtár vezetése elkészítette a 2015-2017. közötti időszakra negyedéves bontásban a beszerzési és infrastruktúra-fejlesztési tervet.</p> <p>A könyvtár épülete korszerű és akadálymentesített, jól megközelíthető a fogyatékkal élők számára is. (lásd: Akadálymentesítési terv).</p>	<p>Az informatikai eszközök fejlesztése.</p> <p>Az intézmény technikai lehetőségeinek felülvizsgálata, szükség esetén módosítása az energiatakarékosság érdekében.</p>	<p>Pályázatok keresése informatikai fejlesztésekhez. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Hubay Miklós</p> <p>Energiatakarékossági javaslatok közvetítése az Üzemeltetési és Biztonságszervezési Osztály felé. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p>

	Az igényeknek megfelelően alakítjuk az olvasói tereket és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó informatikai infrastruktúrát (videokonferencia, online szakdolgozat-elérés).		
--	---	--	--

4.4. Milyen intézkedések biztosítják, hogy teljes körűen hasznosuljon a szervezetben rendelkezésre álló információ és tudás?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>A Könyvtárban a kommunikáció sokoldalú és jól szervezett. A munkatársak számára a munkavégzésükhöz szükséges és egyéb információk szabadon elérhetők (pl.: belső blog, e-mail, honlap, tájékoztatók, beszámolók a rendezvényekről/továbbképzésekről, munkatársi értekezlet).</p> <p>A kollégák különféle szakmai szervezetekben képviselik az intézményt, konferenciákon, szakmai rendezvényeken vesznek részt. Az ott elhangzottakról tájékoztatót, beszámolót tartanak, esetenként belső továbbképzés keretében átadják az információkat a munkatársaknak.</p> <p>Összegyűjtöttük a munkatársak képesítéseit, kompetenciáit, amely a belső blogon hozzáférhető, folyamatosan aktualizálható (lásd. kompetenciatablázat)</p> <p>A CERTIDOC alapján felmértük és kiértékeljük a munkatársak kompetenciáit.</p>	<p>Egymás szakterületének részletesebb megismerése, a pontos és következetes információszolgáltatás érdekében.</p> <p>A könyvtári hálózat munkatársainak kompetencia-felmérése.</p>	<p>Céltott belső továbbképzések szervezése. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p> <p>A munkatársak tényleges kompetenciáinak ismételt felmérése a CERTIDOC alapján. HATÁRIDŐ: 2018. december 31. FELELŐS: MIT</p>

	<p>A továbbképzési terv kialakítása a stratégiai tervvel összhangban történt, figyelembe véve a munkatársak igényeit és a pénzügyi forrásokat.</p> <p>Tudásmenedzsment tervet készítettünk a szervezeten belüli tudás hatékony megosztása és a tudás hasznosulása érdekében.</p>		
--	--	--	--

5. kritérium
Folyamatok

5.1. Mit tesz a szervezet a folyamatok meghatározása, tervezése, működtetése és fejlesztése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
91	<p>Azonosítottuk, csoportosítottuk és dokumentáltuk a folyamatokat. A folyamatok leírása és a folyamatábra-készítés a munkatársak bevonásával történt.</p> <p>Az egyes folyamatokhoz folyamatgazdát és felelősöket jelöltünk ki.</p> <p>A folyamatokba ellenőrzőpontokat építettünk be, amelyek biztosítják a szolgáltatás minőségét. Szükség esetén beavatkozással javítunk a folyamaton (PDCA), a változtatásba bevonva a folyamatban érintett kollégákat.</p> <p>Elkészült a használók, partnerek elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések bemutatása. (lásd: PDCA elv érvényesülését bizonyító dokumentumok)</p>	<p>A PDCA elvének érvényesítése további folyamatok esetében.</p>	<p>A folyamatok felülvizsgálata. HATÁRIDŐ: kétévente FELELŐS: folyamatgazdák</p>

5.2 Milyen intézkedések biztosítják, a partnerközpontú szolgáltatások fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>Az olvasók körében rendszeresen végzünk igény- és elégedettségmérést, amely alapján, intézkedési terveket készítünk a minőségi szolgáltatások fejlesztése érdekében.</p> <p>A használókat érintő szabályzatok, útmutatók a könyvtár honlapjáról, valamint nyomtatott formában is elérhetők, fogalmazásuk világos, közérthető. Az egyéb tudnivalókról, eseti információkról több csatornán is tájékoztatjuk az olvasóinkat (Facebook-oldal, weblap, nyomtatott tájékoztatók, szóróanyagok, eligazító táblák)</p> <p>A könyvtár nyitva tartása a felhasználói igényekhez illeszkedik. Számos 24 órán keresztül elérhető on-line szolgáltatást (katalógus, egyetemi repozitórium, tájékoztatás, könyvtárközi kérés stb.) biztosítunk olvasóink számára, melyeket az intézményen kívül, korlátozás nélkül is elérhetnek. A könyvtár</p>	<p>A szolgáltatások népszerűsítése a különböző kommunikációs csatornákon keresztül.</p>	<p>Szabályzatok, tájékoztatók, útmutatók, weblap fordítása a fontosabb idegen nyelvekre (pl. angol, német). A könyvtári szolgáltatások bemutatása a HÖK információs lapjában. HATÁRIDŐ: alkalmanként FELELŐS: Tóth Zsófia</p>

	<p>hagyományos/nyomtatott, valamint elektronikus formában is szolgáltat dokumentumokat (PhD-dolgozatok, szakdolgozatok, e-tananyagok, előfizetett adatbázisok)</p> <p>A könyvtár panaszkezelési szabályzatában rögzítettek szerint kezeljük a felmerülő panaszokat.</p>		
--	---	--	--

5.3. Mit tesz a szervezet a partnerkapcsolatok menedzselése és javítása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>A használói igényfelmérés alkalmazásával bevonjuk a használókat az innovációs folyamatokba. Alkalmazzuk a PDCA ciklust, amely alapján programok, konzultációk keretében egyénileg és csoportosan is bemutatjuk az új fejlesztéseket. A fejlesztéseket a használók értékelhetik (kérdőív), melynek tapasztalatai alapján megteesszük a szükséges módosításokat (pl. szakdolgozatok elektronikus feltöltése, MTMT).</p> <p>Az innovációs folyamatokhoz szükséges forrásokat az egyetem vezetése, valamint esetenként pályázati források biztosítják.</p>		

6. kritérium

A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények

6.1. A szolgáltatást igénybe vevők véleménye, elégedettsége			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
95	<p>A használók véleménye szerint (elégedettségi vizsgálat) a könyvtárosok barátságosak, segítőkészek, szakmai felkészültségük és problémamegoldó képességük megfelelő. A felhasználók egyedi igényeihez, a szabályok adta kereteken belül rugalmasan alkalmazkodunk. Az olvasók bizalommal fordulnak a könyvtárosokhoz. Nincs negatív diszkrimináció, minden olvasó egyenlő bánásmódban részesül. A használók javaslatait, véleményét figyelembe vesszük, a lehetőségek függvényében beépítjük a mindennapi munkánkba. Ezek alapján bizonyos szolgáltatási területek gördülékenyebbé, rugalmasabbá váltak. A felmerülő problémák megoldására intézkedési tervek készültek.</p> <p>A nyitva tartási idő az olvasók túlnyomó többségének megfelelő.</p>		

	<p>Az igényekhez igazodva a szombati nyitvatartási időt növeltük. A vizsgaidőszakban is biztosítjuk a heti 54 óra nyitva tartást.</p> <p>A folyamatos változások mellett a könyvtár szolgáltatásai minőségiek maradtak. A gyors, rugalmas szolgáltatás biztosítása jellemző. A személyre szabott szolgáltatásokkal (pl. MTMT) a használók elégedettek, a könyvtár elismertsége növekedett. (lásd: Használói igény-és elégedettségmérés elemzése)</p>		
--	--	--	--

6.2. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények teljesítménymérése			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
87	<p>A használói elégedettségmérésekben felmerült reális igényekre reagálunk, megoldást keresünk.</p> <p>Rendelkezünk panaszkezelési szabályzattal, amely alapján történik a panaszok kezelése. A panaszokat az igazgató saját hatáskörben orvosolni tudta.</p> <p>Az azonnali megoldást igénylő panaszokat, jelzéseket a megfelelő munkatárs (informatikus, karbantartó) bevonásával azonnal orvosoljuk saját hatáskörünkön belül.</p> <p>A fogyatékkal élők igényeinek kielégítésére fokozott figyelmet fordítunk, segítjük őket a szolgáltatások igénybe vételében. Van olyan munkatársunk is, aki jelnyelvi képesítéssel rendelkezik.</p> <p>Az épület akadálymentesített. A gyengénlátó olvasók számára felolvasógépet biztosítunk. Az</p>	<p>A főbb szolgáltatások teljesítményének mérése.</p> <p>A munkatársak kommunikációs készségeinek további fejlesztése.</p>	<p>Mutatók kidolgozása, mérés elvégzése, szolgáltatási normák megállapítása. HATÁRIDŐ: 2017. június 30. FELELŐS: MIT</p> <p>Kollégák részvétele kommunikációs tréningeken, belső továbbképzéseken. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>olvasói asztalok kerekesszékekkel is megközelíthetők.</p> <p>A felmerült igények alapján lehetőséget biztosítottunk az olvasóknak online beszerzési javaslattételre.</p>		
--	---	--	--

7. kritérium

A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak véleménye, elégedettsége, eredmények a motiválás területén			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>A kollégák körében dolgozói elégedettségmérést végeztünk, elemeztük, kiértékeljük.</p> <p>A munkatársakat bevonjuk a könyvtár célkitűzéseinek kialakításába.</p> <p>A dokumentumok összeállítása közös munka eredménye.</p> <p>A munkatársak jól érzik magukat a munkahelyen. Érzik, hogy szükség van a munkájukra.</p> <p>Az elmúlt években a munkahelyi légkör sokat javult, erősödött a csapatmunka. Bizalommal fordulunk egymáshoz, segítjük egymás munkáját. Jelentős mértékben javult a munkatársak közötti kommunikáció és együttműködés is.</p> <p>A könyvtár teljesítményéről a statisztikák és a beszámolók tanúskodnak.</p> <p>Havonta munkatársi értekezletek</p>	<p>A kollégák kompetenciáinak optimális kihasználása és fejlesztése.</p> <p>A munkatársak önállóságának kérdésköre.</p>	<p>Belső továbbképzések, kötetlen ötletbörze tartása.</p> <p>HATÁRIDŐ: folyamatos</p> <p>FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>keretében lehetőség van mindenkinek beszámolni az elvégzett feladatokról, javaslatot fogalmazhat meg.</p> <p>A munkatársak egyéni ötleteit, javaslatait a vezetés meghallgatja, a döntések meghozatalakor lehetőség szerint figyelembe veszi a véleményeket.</p> <p>A könyvtár dolgozói az évenkénti minősítések alkalmával önértékelést végeznek és értékelhetik a vezető munkáját is. (lásd: Összefoglaló a munkatársak értékeléséről, önértékeléséről)</p> <p>A vezetés a szociális problémákat rugalmasan, segítőkészen kezeli. Biztosítja a rugalmas munkaidő alkalmazását. Segíti a munkatársakat a munka és személyes ügyek közötti egyensúly megtartásában.</p> <p>A vezetés lehetőségeihez mértén, a beiskolázási tervet követve támogatja a munkatársakat a karrierépítésben.</p> <p>Az egyetemen, munkaidőben</p>		
--	---	--	--

	<p>biztosított nyelvtanfolyamnak köszönhetően az olvasószolgálat munkatársainak kommunikációja javult a külföldi könyvtárhasználókkal. A személyi változások miatt szükségessé vált a feladatok újraelosztása, ehhez a vezetés biztosította a szükséges kompetencia megszerzését.</p>		
--	---	--	--

7.2. A munkatársak eredményeit tükröző teljesítménymutatók			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>A munkatársak nem maradnak távol indokolatlanul a munkahelyről, a hiányzások száma alacsony.</p> <p>A jelentős mértékben csökkent dolgozói létszám miatt megnövekedett munkaterheket bérkorrekcióval kompenzálta a vezetés, azóta nem volt fluktuáció. A kis létszám ellenére hatékonyan működik az intézmény.</p> <p>A munkatársak eredményeit tükröző mutatók készültek a szolgáltatások különböző területein.</p> <p>Jelentősen csökkent a kollégák közötti konfliktusok száma. Az előforduló esetek kezelésében a könyvtáron belüli konfliktusok kezelésének bemutatása c. dokumentum nyújt segítséget.</p> <p>Korszerű szakmai és informatikai ismereteket szerző jelenleg is tanuló munkatársaink segítik a megszerzett tudásukkal a közös</p>	<p>Önismereti, kommunikációs és konfliktuskezelő tréningek a munkatársak részére</p>	<p>Kollégák részvétele kommunikációs tréningeken, belső továbbképzéseken. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Figula Anikó</p>

<p>munkát. Pályázati forrásból több kollégának informatikai képzését biztosítottuk. (TÁMOP 3.2.4.)</p> <p>A könyvtáron belül a munkatársak mobilak, több területen is lehet mindenkit foglalkoztatni. A személyi változások miatti feladatátstrukturálás hamar végbemegy. (lásd: Feladatmátrix)</p> <p>A munkatársak projektcsoportokba szerveződve eredményesen működnek (MIT, MTMT, E-szakdolgozat).</p>		
--	--	--

8. kritérium

A társadalmi környezetre gyakorolt hatás

8.1. A társadalom érdekelt részének véleménye, elégedettsége			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>Mindenki számára elérhető, nyilvános könyvtár vagyunk, a nyitva tartási idő az olvasók igényeihez illeszkedik. A használói elégedettségmérés eredményei tükrözik a külső olvasók véleményét is.</p> <p>Az új Egyetemi Könyvtárat gyakran keresik fel diák- és egyéb látogatócsoportok (Pl. középiskolások, általános iskolások, más felsőoktatási intézmények hallgatói, öregdiákok). A Nyitott Kapuk napja rendezvény keretében az EK saját standon népszerűsíti a könyvtárat, csoportos könyvtárlátogatásokat és online játékot szervez.</p> <p>A Kutatók Éjszakája programjaiba a Könyvtár bekapcsolódik, programokat szervez, az óvodásoktól a nyugdíjasokig mindenki látogathatja.</p> <p>Hagyományos a Kis könyvtárosok programja, ahol a megyéből</p>	<p>A helyi társadalom véleményének kikérése a könyvtár teljesítményéről és jó hírnevéről</p>	<p>Véleménykérő űrlap/kérdőív készítése, kiküldése, értékelése HATÁRIDŐ: 2017. március 31. FELELŐS: Figula Anikó</p>

	<p>számos általános iskolából érkeznek felső tagozatos csoportok vetélkedőre. Az iskolai újságjaikban pozitív hangvételű cikkek jelennek meg a programról, visszatérő iskolák, csoportok jelennek meg évről évre. (részletesen lásd: Éves beszámolók)</p> <p>Az Egyetemen sajtótitkár tartja közvetlenül a médiával a kapcsolatot, de az EK és rendezvényei megjelennek a helyi médiában (Kisalföld, Győr+, helyi tv), az egyetemi médiában (Kredit/Tükör, Alumni magazin), az egyetemi PR-kiadványokban, filmekben. Az intézmény helyet ad a helyi média forgatásainak (pl. EYOF), kedvelt helyszíne az esküvői fotózásoknak is az új, modern környezetnek köszönhetően. Az alkalmanként megjelenő hírek azt bizonyítják, hogy a könyvtárat szeretik, pozitív nyilatkozatok jelennek meg róla.</p> <p>A könyvtárosok etikai kódexe a könyvtárban több helyen kifüggesztésre került, minden munkatárs ismeri és betartja.</p>		
--	---	--	--

8.2. A társadalmi hatással kapcsolatos eredmények teljesítménymutatói			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>Együttműködési megállapodásokat kötöttünk több helyi középiskolával: rendhagyó órák tartása iskolai közösségi szolgálat mentorálására.</p> <p>Gyakorlati helyként fogadjuk, foglalkoztatjuk a könyvtáros képző felsőoktatási intézmények hallgatóit.</p> <p>Az EK a folyamatos tanulás, fejlődés érdekében együttműködik a helyi és országos könyvtárakkal, egyesületekkel, szakmai szervezetekkel.</p> <p>Szakmai kapcsolatot tartunk fent más könyvtárakkal, szakmai szervezetekkel, és helyet adunk szakmai rendezvényeknek (pl. KKKE-szakmai nap)</p> <p>A szociálisan hátrányos helyzetű olvasóink számára biztosítjuk a térítésmentes beiratkozást.</p> <p>Támogatást nyújtunk jótékonysági rendezvényekhez. Pl. Kiállítást</p>	<p>Média-megjelenések erősítése.</p> <p>A külföldi hallgatók és fogyatékkal élők, véleményének kikérése.</p>	<p>Programjaink, szolgáltatásaink rendszeres népszerűsítése a helyi és egyetemi médiában. HATÁRIDŐ: folyamatos FELELŐS: Hegedüs Péter</p> <p>Fókuszcsoportos felmérés a külföldi hallgatók és a fogyatékkal élők körében. HATÁRIDŐ: 2017. június 30. FELELŐS: Farkas Renáta</p>

<p>szerveztünk a Lions Klubbal, az eladott képek árának 10%-át beteg gyerekeknek adta az egyesület.</p> <p>A munkatársak közösségi munkáját támogatja a vezetés. Pl. árvízvédelem, szemétszedés, felolvasás.</p> <p>Környezettudatos magatartást tanúsítunk, amennyire az épület adottságai megengedik. A használt papírt újrahasznosítjuk (pl. jegyzetelni). Külön gyűjtjük a környezetkárosító festékpatronokat, papírt.</p>		
--	--	--

9. kritérium

A szervezet kulcsfontosságú eredményei

9.1. Milyen külső eredményeket ért el a szervezet kitűzött céljai megvalósításában (a célokhoz viszonyított eredmények, hatások)?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
92	<p>A könyvtári szolgáltatásokat és színvonalukat folyamatosan ellenőrizzük és fejlesztjük. Évente használói elégedettségmérést végzünk, ennek eredményét beépítjük a munkánkba.</p> <p>Az integráció kapcsán felülvizsgáljuk a tervszerű állománygyarapítást. (pl. egy városon belül csak egy könyvtárba vásároljuk ugyanazt a folyóiratot, online megjelenő dokumentumokat nem vesszük meg nyomtatott formában, gyűjtőköri együttműködést kötünk más könyvtárakkal.)</p> <p>Az egyetemi IFT-ben (Intézményfejlesztési Terv) a könyvtár fejlesztése több ponton is megjelenik (humán erőforrás, állománygyarapítás, IT.)</p> <p>A fenntartó pozitívan értékelt a könyvtár munkáját.</p>		

	<p>Az első (2008-ban) szakfelügyeleti jelentés hiányosságokat tárt fel, míg a 2015-ben végzett szakértői vizsgálat pozitívumokat.</p> <p>Az eddig benyújtott pályázataink sikeresek voltak (TÁMOP, NKA, ODR). A szakmai pénzügyi jelentések elfogadásra kerültek.</p>		
--	---	--	--

9.2. Milyen belső eredményeket ér el a szervezet kitűzött céljai megvalósításában?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
93	<p>A vezetés a munkatársakkal együtt alakította ki a könyvtár stratégiáját, céljait, bevonta őket azok megvalósításába.</p> <p>A vezetés igyekszik a szervezeti kultúrát folyamatosan fejleszteni, a közösségi szellemet fenntartani és erősíteni, közös programokat szervezni. Részt vettünk csapatépítő tréningen és egyre több a közösségi rendezvény (Karácsony, Nőnap, Tanévzáró, Nyugdíjas búcsúztatás)</p> <p>Egyéb megmozdulások: sportrendezvényeken részvétel. (pl. Püspökerdei futás, Sárkányhajó)</p> <p>Jól működik a belső kommunikáció formális és informális szinten. A kommunikációs csatornák széles körét használjuk (belső blog, kör e-mail, e-mail, Google Docs, stb). Ennek eredménye, hogy a munkatársak naprakész információval rendelkeznek.</p>		

	<p>Nem vagyunk önálló költségvetési szervezet, az egyetem feladat alapú finanszírozása biztosítja a könyvtár számára a szükséges pénzügyi keretet. Egyetemi szinten a költségvetési keret stratégiai tervezés alapján kerül elosztásra. A könyvtár gazdálkodása megfelel az egyetem pénzügyi szabályozásának.</p> <p>Az Egyetem Belső Ellenőrzési Kézikönyve alapján elkészítettük az EK belső ellenőrzési tervét.</p>		
--	--	--	--